

Passagerpulsen 2020-2024

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpulsen

Fremtidens passagerstemme

Skal Danmark have høj mobilitet og social sammenhængskraft samt være i front med at løse klimaudfordringen, er det nødvendigt, at de danskere, der allerede nu bruger bus, tog, metro og letbane har lyst til at blive ved med det, samtidigt med at endnu flere vælger de klimavenlige, kollektive transportformer til.

Passagerpulsens er passagerernes uvildige stemme. Vi sætter brugerne af den kollektive transport i centrum og peger på, hvor beslutningstagere, operatører og trafikkselskaber kan sætte ind for at gøre den kollektive transport mere attraktiv for dem, som regner med den. Selv om der vil være udfordringer med infrastrukturen i mange år frem, er der mange områder, der kan forbedres, hvis man lytter til passagererne – for eksempel information, kompensation, skiltning, rejsetidsgarantier, stationer og billettyper.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har i de fem år, vi har eksisteret, opbygget et stærkt fundament som passagerernes uafhængige stemme - der findes ingen anden samlende stemme, interessevaretagere og høringspart for brugerne af den kollektive transport i Danmark. Passagerpulsens arbejde tager udgangspunkt i grundige undersøgelser af oplevelser, tilfredshed, ønsker og behov blandt passagererne og danskerne generelt – både når pressen vil have udtalelser, og når vi deltager på konferencer, i arbejdsgrupper og bidrager til undersøgelser. Og i modsætning til trafikkselskabernes egne undersøgelser, som alene ser på deres egne ydelser, forholder vi os til passagerernes oplevelse af den samlede rejse.

I løbet af fem år har Passagerpulsens udgivet mere end 60 undersøgelser (se bilag 1 for liste over udgivelser), og vi har indsamlet mere end 110.000 besvarelser i De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser - samt opbygget de unikke analyseredskaber Passagerpanelet (9.062 medlemmer) og Passageragenterne (434 medlemmer). På baggrund af den indsamlede viden går Passagerpulsens i tæt dialog med trafikkselskaber, operatører, politikere, kommuner og regioner om, hvordan de kan skabe konkrete forbedringer, der øger passagerernes tilfredshed. Vi samarbejder med pendlerrepræsentanter, interesseorganisationer, forskningsinstitutioner og passagerorganisationer i resten af Europa for at kvalificere vores viden og sætte den i spil til gavn for passagererne (se bilag 2 for liste over samarbejdspartnere). Og vi sætter fokus på passagerernes oplevelser og behov i medierne.

Ny projektperiode

Passagerpulsen har i de seneste fem år etableret sig som en troværdig, uvildig repræsentant for passagererne i den kollektive transport. Passagerpulsens første projektperiode 2014-2018 blev i oktober 2018 forlænget med et år og udløber dermed ved udgangen af 2019. Derfor søger Forbrugerrådet Tænk nu mulighed for at videreføre arbejdet og lægger op til en ny projektperiode på fem år, hvor der bygges videre på det hidtidige arbejde, men hvor der også sker en justering af rolle, samarbejdsform og aktiviteter.

Udvalgte indsatser 2014-2019

I indeværende projektperiode har Passagerpulsens presset på for forbedringer inden for en række områder af central betydning for passagerernes tilfredshed. Og der er sket meget. Eksempelvis kan nævnes:

- Bedre håndtering, information og kompensation til passagerer ramt af sporarbejder
- Bedre trafikinformation ved forsinkelser
- Trykte ruteplaner tilbage ved stoppestederne
- Bedre information til passagererne om deres rettigheder og rejsetidskompensation
- Bedre kundeservice for eksempel på hjemmesider og ved hittegodshåndtering
- Udvikling af rejsekortet i forhold til betaling, glemt check ud og check flere ind

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser

De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser blev iværksat som en halvårlig, uvildig måling af passagerernes tilfredshed med deres rejse med tog, lokaltog og metro. Den har siden 2016 skabt et solidt og offentligt tilgængeligt vidensgrundlag for branchens aktører og for politiske beslutningstagere. Trafikselskaberne opsagde i 2018 samarbejdet med Passagerpulsens om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, og der findes på nuværende tidspunkt ikke en uvildig, offentligt tilgængelig eller nationalt sammenlignelig undersøgelse, der over tid dokumenterer togpassagerernes tilfredshed med den aktuelle rejse, informationen, stationen, oplevede forsinkelser, faciliteter med videre.

Passagerpulsens 2020-2024

Passagerpulsens ønsker i en ny projektperiode at arbejde for, at forskellige typer brugere af den kollektive transport i højere grad og mere systematisk inddrages i trafiksekskabers, operatørers, kommuners og regioners arbejde med at udvikle mobiliteten både i byområder og i landområder.

Passagerpulsens ønsker fortsat at varetage passagerernes interesser overfor selskaber, operatører og beslutningstagere baseret på en solid viden om den sammenhængende rejse. Passagerpulsens vil også arbejde for at skabe ny viden i samarbejde med trafiksekskaber, operatører, interesseorganisationer og forskningsinstitutioner.

Fokusområder i en ny projektperiode

I en ny bevillingsperiode vil Passagerpulsens lægge ekstra vægt på tre områder. I det omfang vi får ressourcer til det, vil vi:

Sætte dagsordenen med passagerernes behov og rettigheder i centrum - i pressen, i høringer og i dialog med selskaber og beslutningstagere. Det sker blandt andet ved at:

- sætte vores viden og anbefalinger i spil i alle relevante sammenhænge, når det gælder møder med selskaber og beslutningstagere, presse, konferencer, arbejdsgrupper og lignende
- have fingeren på pulsen i forhold til, hvad der rører sig blandt passagererne via systematisk opsamling af henvendelser fra passagererne samt overvågning af sociale medier og nyhedsmedier.

Indsamle og formidle viden om passagerernes oplevelser og ønsker til udviklingen af den kollektive transport, som beslutningstagere kan handle på. Dette sker ved at:

- styrke rekrutteringen og fastholdelsen af Passagerpanelet og Passageragenterne og gå i dialog med interesseorganisationer
- arbejde for, at selskaber og operatørers egne undersøgelser bliver tilgængelige for Passagerpulsens, offentligheden og andre videnspartnere
- indgå i samarbejder med forskningsinstitutioner, tænketanke, europæiske passager- og forbrugerorganisationer og lignende.

Styrke inddragelsen af passagererne i den kollektive transport i selskabers, operatørers, kommuners og regioners beslutningsprocesser. Dette sker ved at:

- rekruttere og etablere regionale passagerråd, som repræsenterer et bredt udsnit af brugerne af den kollektive transport
- understøtte de regionale passagerråd med mødefacilitering, workshops og undersøgelser og sikre, at de indgår i trafiksekskabers, kommuners og regioners høring af borgerne i forhold, der vedrører mobilitet og kollektiv transport (se mere i bilag 3)
- fortsætte understøttelsen af de eksisterende pendlerrepræsentanter og passagerforeninger i deres arbejde med viden, vejledning og repræsentation overfor selskaber og politikere.

Budgetramme 2020-2024

Forbrugerrådet Tænk ønsker at videreføre og udvikle arbejdet i Passagerpulsens i de kommende år og lægger derfor op til en flerårig bevilling, der muliggør indgåelse af længerevarende samarbejder med for eksempel videnspartnere, selskaber, kommuner og regioner.

Nuværende niveau: 6,5 millioner kroner årligt

Passagerpulsens nuværende bevilling på 6,5 millioner kroner muliggør:

- produktion og formidling af uvildig viden om passagerernes oplevelser og behov i den kollektive transport (kvalitative og kvantitative analyser/rapporter, herunder rekruttering og brug af Passagerpanel og Passageragenter)
- kommunikation i øjenhøjde til passagererne (via Facebook, web og nyhedsbrev og i pressen)
- interessevaretagelse i høringer, ankenævn og i dialog med branchens aktører samt til konferencer, i arbejdsgrupper og lignende.

Udvidelse – etablering af regionale Passagerråd: 1,5 millioner kroner årligt

Vi estimerer, at der ud over den nuværende ramme på 6,5 millioner kroner vil skulle afsættes 1,5 millioner kroner årligt til etablering og facilitering af Passagerrådene og til rejser, aktiviteter og workshops. Passagerpulsens arbejde med Interessentforum vil i en ny projektperiode delvist afløses af arbejdet med at etablere Passagerråd. Passagerpulsens vil søge at arbejde tæt sammen med regionerne om etableringen af Passagerråd og evt. opnå medfinansiering af møde- og workshopudgifter (lokaler, faciliteter med mere).

Udvidelse – Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser: 2 millioner årligt

Passagerpulsens vil gerne genoptage udgivelsen af De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT), som er et værdifuldt redskab til beslutningstagere, da undersøgelserne giver et løbende indblik i, hvordan brugerne af den kollektive transport oplever kvaliteten. En genetablering af De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser via udbud estimeres at koste mellem 1,5-2,5 millioner kroner årligt, afhængigt af ambitionsniveauet. Passagerpulsens vil i en ny flerårig projektperiode kunne søge at opnå medfinansiering af videns- og analyseindsatsen ved at deltage i legat- og EU-støttede forskningsprojekter sammen med andre videnspartnere.

I alt drift og etablering af regionale passagerråd og NPT: 10 millioner kroner årligt.

Bilag 1: Passagerpulsens rapporter 2014-2019

I perioden december 2014-oktober 2019 har Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk udgivet 70 rapporter om passagerernes ønsker, holdning, tilfredshed og oplevelser i den kollektive transport. Visse undersøgelser er gentaget en eller flere gange.

- Danskernes holdning til kollektiv transport (december 2014, april 2017)
- Kundetilfredshed med Rejsekortet (marts 2015, april 2016, marts 2017, maj 2018)
- Selskabernes håndtering af sporarbejde i påsken (april 2015)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (maj 2015, maj 2016, oktober 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (maj 2015, maj 2016, maj 2017, oktober 2018, oktober 2019)
- Europæiske storbyers priser på kollektiv transport (september 2015)
- Togselskabernes information om rejsetidsgarantier (december 2015, juni 2016, november 2017, november 2018)
- Kendskab til Passagerpulsens (april 2016)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (juni 2016, december 2016, juni 2017, december 2017, juni 2018, december 2018)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (august 2016, december 2018)
- Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedure (september 2016)
- Cykelparkering på stationer (september 2016)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (september 2016)
- Forsinkelsers indflydelse på togpassagerers tilfredshed (oktober 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (oktober 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (december 2016)
- Hvordan kontakter passagererne togselskaber på stationen? (december 2016)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med togrejsen (marts 2017)
- S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (juni 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Punktlighed for tog og metro (september 2017)
- Pendlernes oplevelser af forsinkelser (september 2017)
- Passagerernes ønsker og behov til information ved akutte forsinkelser og aflysninger – et kvalitativt studie (oktober 2017)
- Samfundsøkonomiske konsekvenser ved togenes manglende rettidighed (udarbejdet af COWI, oktober 2017)
- Information om rejsetidsgaranti og andre rettigheder – busser (november 2017)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i den kollektive transport (januar 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med Pendlerkortet og Pendler Kombi (maj 2018)
- Passagerernes 11 bud til Rejsekort (maj 2018)
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)

- Passagerernes adgang til automater og personlig hjælp til rejsekort (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser (juli 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro (juli 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Af- og påstigning i bus, tog og metro (august 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Sporarbejder sommeren 2018 – Passagerernes evaluering (november 2018)
- Danskernes ønsker til klimavenlig transport (marts 2019)
- 5 centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Hvor godt virker Movias og DSB's sms-tjenester? (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med Rejseplanen (juli 2019)
- Passagerernes 6 bud til Rejseplanen (juli 2019)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med trygheden på stationerne (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på togstationer (september 2019)
- Utryghed på stationer (september 2019)
- Passagerernes 10 bud til bedre stationer (oktober 2019)
- Kundeservice på sociale medier (oktober 2019)
- Passagerernes definition af kundeservice (oktober 2019)

Bilag 2: Dialog og samarbejde

Gennem de seneste fem år har Passagerpuls haft dialog og samarbejde med rigtig mange forskellige typer af aktører inden for den kollektive transport. Herunder er en liste over de parter, vi har haft kontakt med for eksempel i form af møder, konferencedeltagelser, samarbejder, vidensdeling eller andet.

- 2030-panelet
- Dansk Blindesamfund
- Danske Handicaporganisationer
- Dansk Handicapforbund
- Høreforeningen
- Ældresagen
- Danske Seniorer
- Kontinensforeningen
- Dansk Fodgænger Forbund
- NOAH
- Rådet for bæredygtig trafik
- Gate 21
- Det økologiske råd
- Pendlerrepræsentanterne
- Bornholms Passagerforening
- Cyklistforbundet
- Faglige Seniorer
- Bicyklen
- Danske Studerendes Fællesråd
- Danske Gymnasieelevers Sammenlutning
- Erhvervsskolernes Elevorganisation
- Dansk Persontransport
- Dansk Jernbaneforbund
- HK Trafik og Jernbane
- Dansk Erhverv
- Dansk Industri
- IDA
- DTU
- RUC
- Aalborg Universitet
- Aarhus Kommune
- Hillerød Kommune
- Helsingør Kommune
- Fredensborg Kommune
- Københavns Kommune
- Glostrup Kommune
- Greater Copenhagen
- Danske Regioner
- Region Hovedstaden
- DSB
- Movia
- Nordjyllands Trafikselskab
- Midttrafik
- Sydtrafik
- Fynbus
- BAT
- DOT
- Flixbus
- Arriva
- Metroselskabet
- Banedanmark
- SJ
- Alstom
- Bus & Tog
- Rejsekort og Rejseplanen
- TØF
- Wonderful Copenhagen
- Foreningen Dansk Cykelturisme
- European Passengers Federation
- Resenärs Forum
- Transport Focus
- London Travel Watch
- Verkehrsclub Deutschland
- ROVER (Holland)

Bilag 3: Om Passagerråd

Brugerinddragelse er vigtigt, hvis den kollektive transport skal opfylde passagerernes ønsker og behov nu og i fremtiden. En væsentlig del af Passagerpulsens opdrag er at etablere et godt samarbejde med de eksisterende pendlerrepræsentanter og at understøtte deres frivillige arbejde med viden og repræsentation i dialogen med selskaber og beslutningstagere. Dette arbejde har Passagerpulsens varetaget gennem en række møder, workshops, årsmøder og konsultationer i regi af Interessentforum og ved at indsamle understøttende data via Passagerpanelet og Passageragenterne. I forlængelse heraf har Passagerpulsens også været i løbende dialog med interesseorganisationer, der repræsenterer bestemte interessegrupper i den kollektive transport; såsom ældre, mennesker med handicap, studerende og cyklister.

Passagerpulsens har i 2019 foretaget en undersøgelse af kommuners, regioners og trafikskabers erfaringer med brugerinddragelse, som viser, at de fleste oplever, at brugerinddragelse har bidraget til at forbedre den kollektive transport. Passagerinddragelse foregår i dag på trafikskabernes præmisser og ved brug af vidt forskellige metoder. DSB har pendlertalspersoner tilknyttet enkelte strækninger, som de konsulterer efter behov i forbindelse med sporarbejder og lignende, og disse talspersoner deltager i visse tilfælde også aktivt i den offentlige debat. I kommunerne inddrager man mange steder borgerne i spørgsmål om blandt andet køreplaner og busruter med fokus på driften i den enkelte kommune. Både DSB's pendlerrepræsentanter og kommunernes borgerinddragelse er værdifulde elementer i udviklingen af den kollektive transport, som bør bevares og udvikles.

Men skal vi have en kollektiv transport, som er attraktiv, skal vi også tænke i brugerens rejse fra A til B fremfor i individuelle transportmidler. Derfor er det nødvendigt, at brugernes perspektiv er det grundlæggende udgangspunkt for alle aktører på tværs af selskabs- og kommunegrænser. Selskabs- og kommunegrænser bør ikke stå i vejen for, at vi kan udvikle attraktive trafikknudepunkter, gode vilkår for tilbringertrafik, grundig skiltning, information på tværs af transportformer og tværgående rejseregler.

Passagerpulsens ønsker at forestå rekruttering, oprettelse, koordinering og faglig facilitering af en række repræsentative, regionale Passagerråd bestående af frivillige, uvildige forsamlinger af forskellige typer brugere af den kollektive transport. Det kan eksempelvis være højfrekvente og lavfrekvente brugere, yngre, ældre, repræsentanter fra by og land, studerende, fritidsrejsende, pendlere, mennesker med handicaps og andre. Formålet er at give passagererne en mere formaliseret og bredere stemme på regionalt og lokalt niveau, end der er i dag. Medlemmerne skal, med udgangspunkt i egne erfaringer og ønsker, repræsentere interesserne for andre passagerer af samme type og udskiftes løbende, så ingen sidder i mere end to år.

Et vigtigt mål er, at Passagerrådene kan bidrage til regionernes arbejde med mobilitetsplaner og dermed bidrage til at skabe en attraktiv, sammenhængende kollektiv transport. Ligeledes er det en ambition, at Passagerrådene får en (formel) konsultativ status hos de regionale trafikskaber, så passagerernes perspektiv inddrages systematisk i trafikskabernes løbende arbejde.

Passagerpuls vil understøtte Passagerrådernes arbejde med mødekoordination, data og analyser og efter behov med planlægning og afvikling af en eller flere årlige regionale workshops med deltagelse af relevante aktører og interessenter inden for transport og mobilitet. Gennem Passagerrådernes arbejde vil Passagerpuls desuden få mulighed for at identificere aktuelle udfordringer, der går igen i flere områder af landet, og som med fordel vil kunne løftes op til et nationalt niveau, med mulighed for sammenligning på tværs af regioner.

Det er et ønske at indgå et samarbejde med regionerne om Passagerrådene, som sikrer en forankring i regionernes arbejde med mobilitetsplaner og trafikskabernes og operatørernes indsats for at udvikle attraktive mobilitetsstilbud. Passagerpuls har haft en positiv, indledende dialog med Danske Regioner om et sådant samarbejde.

Samarbejde med regionerne

For at skabe et brugbart erfaringsgrundlag foreslår vi at starte Passagerråd som pilotprojekter i to udvalgte regioner (for eksempel Region Hovedstaden og Region Nordjylland), som efter 1-1½ år evalueres og danner basis for etablering af passagerråd i de øvrige regioner i de følgende 2-3 år. Baseret på dialog med brugere og beslutningstagere og erfaringer fra pilotperioden kan vi vurdere, om det fagligt og praktisk set giver mening at lade Passagerrådene være defineret af regionsgrænserne, eller om der for eksempel omkring de større byer eller øer er behov for en alternativ struktur.

Der vil formentlig være behov for forskellige modeller i forskellige regioner, afhængigt af allerede eksisterende fora (eksempelvis mobilitetsråd), geografi og by/land-fordeling. I pilotperioden vil det også kunne vurderes, om der på sigt er grundlag for at etablere egentlige foreninger og formandskaber i Passagerrådene, eller om rådene med administrativ og faglig understøttelse fra Passagerpuls og samarbejde med regionerne kan skabe den ønskede, brede repræsentation af passagerernes perspektiv i de relevante beslutningsprocesser. Oprettelsen, rekruttering og udviklingen af passagerråd sker med inddragelse af eksisterende pendlerrepræsentanter i regionen samt med inddragelse af relevante interesseorganisationer.

Eksempler på passagerinddragelse hos selskaberne i dag:

- DSBs Pendlerrepræsentanter (på 27 strækninger)
- DSBs handicappanel
- Arrivas Online passagerpanel
- Movias Borgerpanel
- Movias Tilgængelighedsforum

Derudover har selskaberne også tilfredshedsundersøgelser, kundeambassadører, sociale medier, offentlige høringer, med videre.

Passagerernes uvildige stemme i den kollektive transport

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls